



RÉCEPTIONNISTE D'HÔTEL (CNP # 6435)

Définition de l'emploi¹:

Les réceptionnistes d'hôtel réservent les chambres, offrent des renseignements et des services aux clients et perçoivent le paiement pour les services. Les réceptionnistes d'hôtel assument essentiellement des fonctions de service à la clientèle : vendre des chambres; prendre, modifier ou annuler des réservations; traiter les arrivées et les départs des clients. En outre, les réceptionnistes d'hôtel sont tenus d'effectuer des opérations financières, d'utiliser l'informatique et de savoir bien communiquer, tout comme ils sont tenus de veiller à la sécurité des clients. Ils travaillent dans des hôtels, des motels et des centres de villégiature.

Renseignements professionnels supplémentaires²:

Les réceptionnistes d'hôtel sont au centre des activités de l'établissement. Ils sont très souvent le premier et le dernier contact avec les clients; c'est pourquoi, les réceptionnistes d'hôtel doivent être avenants, faire preuve de souplesse et être capables de traiter avec le public tout en conservant une attitude professionnelle lorsqu'ils/elles ont à résoudre un problème. Ils/elles sont tenu(e)s de fidéliser les clients, non seulement en répondant à leurs attentes, mais en les dépassant.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des réceptionnistes d'hôtel. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de réceptionniste d'hôtel. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

- Les Canadian Language Benchmark 2000 (version anglaise) et les Standards linguistiques canadiens (2002)³, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;

¹ *Profil des compétences essentielles : réceptionnistes d'hôtel (CNP 6435)*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada, et *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé à la réception (2^e édition)*

² *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé à la réception (2^e édition)*

- les Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : préposé à la réception (2^e édition), Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : réceptionniste d'hôtel (CNP 6435)*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de réceptionniste d'hôtel, consulter ces trois documents de référence.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles*⁴. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 2	3 - 6	3	9 - 10
Lecture	1 - 2	3 - 6	3	7 - 9
Écriture	1	4 - 5	3	7 - 9

³ *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

⁴ *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles, Un cadre de référence comparatif*, Centre des niveaux de compétence linguistique, 2005.

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	– prendre, modifier, annuler des réservations; traiter les arrivées et les départs des clients, vendre des chambres; veiller à la sécurité des clients; faire la promotion de la région
Interlocuteurs	– clients des hôtels (dont certains peuvent ne pas bien parler le français ou l’anglais), collègues (travaillant étroitement avec tous les autres services), superviseurs, fournisseurs d’autres services dans la communauté ou la région
Contexte	– travailler de façon autonome avec de fréquentes interruptions ; souvent dans un environnement bruyant, mouvementé, au cœur des activités de l’établissement. Alors que les tâches courantes sont souvent routinières et prévisibles, certaines tâches tout à fait exceptionnelles peuvent se présenter. La profession exige souvent d’exécuter plusieurs tâches à la fois.
Sujet	– généralement immédiat, concret, familial
Mode de communication	– le plus souvent face à face ou au téléphone

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)

- ❑ *accueillir le client : lui souhaiter la bienvenue dans l'établissement, s'adresser à lui par son titre ou son nom, si on le connaît (NCN-D1.2)*
- ❑ *accueillir le client, sourire, établir un contact visuel, utiliser le nom du client, si connu (NCN-B3.2)*
- ❑ *accueillir, au besoin, d'une manière amicale et simple les clients à leur arrivée à l'hôtel (CE-CV)*

Causer avec les clients. (NCLC 4)

- ❑ *offrir de l'aide (ex. : demander si le chasseur peut aider à porter les bagages) (NCN- D1.2)*
- ❑ *souhaiter un bon séjour au client et lui offrir sa disponibilité pour les jours qui viennent (NCN- D1.2)*

Prendre congé de façon appropriée. (NCLC 4)

- ❑ *remercier le client de sa visite et l'inviter à revenir (NCN-D2.2)*

Laisser un message court et simple. (NCLC 4)

- ❑ *remettre au client tout message reçu (NCN-D1.2)*

Prendre ou annuler un rendez-vous ou des arrangements. (NCLC 6)

- ❑ *demander directement au client si la réservation peut être faite aux dates indiquées. (NCN-C1.4)*

Présenter des excuses ou exprimer des regrets. (NCLC 6)

- ❑ *prendre bonne note de la plainte, s'excuser des inconvénients (NCN-B4.1)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- ❑ *interagir avec des clients pour résoudre les problèmes (CE-CV)*
- ❑ *s'assurer de la satisfaction du client par exemple, s'occuper des préoccupations du client et en faire le suivi (NCN-A1.3)*

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- ❑ *réagir aux urgences médicales (ex. : rassurer le client, faire preuve d'empathie) (NCN-F1.5)*

Gestion de la conversation

Encourager ses interlocuteurs en faisant preuve d'intérêt. (NCLC 5)

- ❑ *se montrer sincèrement intéressé à aider et à rencontrer les autres et à échanger avec eux (NCN-A1.3)*

Vérifier sa propre compréhension. (NCLC 7)

- ❑ *répéter les données pour vérifier les détails des appels de réveil (NCN-E3.4)*
- ❑ *reformuler ou répéter le message, s'il y a lieu (NCN-A2.5)*
- ❑ *paraphraser ou poser des questions pour confirmer ou clarifier sa compréhension (NCN-A2.4)*

Compétences au téléphone

Répondre brièvement au téléphone en fonction de la situation. (NCLC 5)

- ❑ *répondre rapidement et de façon professionnelle (NCN-E3.1)*
- ❑ *traiter les appels (ex. : diriger les appels aux services appropriés) (NCN-E3.1)*
- ❑ *répondre au téléphone pour faire des réservations, transférer des appels (CE-CV)*
- ❑ *répondre au téléphone tout en servant des clients au guichet de la réception. Ils se souviennent des demandes des personnes qui appellent jusqu'à ce qu'ils puissent trouver un moment pour les noter (CE-UPM)*

Prendre des messages téléphoniques comportant de trois à cinq éléments. (NCLC 6)

- ❑ *répondre au téléphone pour prendre les messages selon le cas (CE-CV)*
- ❑ *remplir des formulaires de messages téléphoniques (CE-RÉD)*

Prendre des messages téléphoniques en direct comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 7)

- ❑ *offrir de noter le message si l'appel ne peut être acheminé (NCN-E3.1)*
- ❑ *demander et noter lisiblement : le nom de l'appelant et son numéro de téléphone, le nom de la personne à*

qui est destiné le message, le message, l'heure et la date de l'appel (NCN-E3.3)

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- ❑ *traiter les appels de réveil (ex. : obtenir les données nécessaires, vérifier les détails, appeler à l'heure prévue (NCN-E3.4)*

II. Instructions

Donner des instructions et des indications simples. (NCLC 4)

- ❑ *diriger le client vers sa chambre (NCN-D1.2)*
- ❑ *connaître le fonctionnement du coffre-fort en chambre : répondre aux questions du client quant à son utilisation (NCN-E5.2)*

Donner ou transmettre des instructions concernant une procédure établie (technique ou non technique). (NCLC 8)

- ❑ *informer les clients à propos des mesures de sécurité et des procédures d'urgence (NCN-F1.1)*
- ❑ *décrire l'utilisation d'un extincteur portatif (NCN-F1.4)*

III. Persuasion

Demander, accepter ou refuser des produits ou des services, de l'aide ou une offre dans un contexte de vente ou de service. (NCLC 4)

- ❑ *informer le client du taux de change de l'hôtel (NCN-E6.3)*
- ❑ *informer les autres services de tout départ anticipé ou tardif (ex. : services à la clientèle, entretien ménager) (NCN-D2.1)*

Appeler pour obtenir de l'aide d'urgence. (NCLC 5)

- ❑ *suivre les procédures d'urgence en cas d'incendie (NCN-F1.2)*
- ❑ *prendre contact avec du personnel qualifié (ex. : composer le 911) (NCN-F1.5)*
- ❑ *appeler le service de protection ou la police locale en cas de problèmes de protection (NCN-F2.1)*

Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)

- ❑ *suggérer des activités et des attractions qui répondent aux besoins du client (NCN-B3.1)*
- ❑ *ne pas pouvoir accepter un client d'affaires qui a une réservation confirmée parce qu'il y a eu surréservation; ils doivent expliquer avec tact la situation au client et surveiller la disponibilité des chambres non garanties à l'heure ou elles se libèrent, soit à 18 heures. Si nécessaire, ils obtiennent une chambre pour le client dans un autre hôtel (CE-CR)*
- ❑ *si l'autorisation est refusée (par carte de crédit) : informer le client et lui demander de payer d'une autre façon (NCN-D1.2)*

Solliciter ou formuler des commentaires, des suggestions ou des conseils. (NCLC 7)

- ❑ *communiquer avec leurs superviseurs pour recevoir des instructions et leur signaler les problèmes qu'ils ne sont pas autorisés à régler eux-mêmes (CE-CV)*

Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)

- ❑ *répondre à une plainte présentée en pleine nuit au sujet d'un radiateur qui ne fonctionne pas, sachant qu'il est impossible d'offrir une autre chambre parce que l'hôtel est plein. Ils doivent évaluer les solutions possibles, comme fournir des couvertures en plus ou une nuit gratuite à l'hôtel en essayant de voir ce qui satisferait le client (CE-CR)*

Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)

- ❑ *aviser le service de l'entretien des dangers potentiels, par exemple : fils électriques effilochés, revêtements de sol décollés, alarmes défectueuses (NCN-F1.1)*
- ❑ *informer les clients à propos des mesures de sécurité et des procédures d'urgence : demander aux clients d'utiliser la serrure à double-tour fixée à la porte de leur chambre, encourager les clients à poser des questions (ex. : demander à voir la carte d'identité d'un employé) (NCN-F1.1)*

Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier. (NCLC 8)

- ❑ *réagir aux urgences médicales, formuler ses commentaires afin de prévenir la répétition de l'incident (NCN-F1.5)*

Négocier une solution mutuellement acceptable à un problème. Par une argumentation logique, obtenir une concession de l'autre partie. (NCLC 11)

- ❑ *recevoir des plaintes relatives à du bruit excessif à l'un des étages. Ils parlent d'abord avec la partie responsable pour qu'elle coopère en faisant moins de bruit. Si nécessaire, ils peuvent expulser le groupe, en faisant appel à la police si les clients se conduisent mal (CE-CR)*

IV. Information

Exposés

Décrire et comparer des gens, des lieux, etc. (NCLC 6)

- ❑ être familier avec les attractions et les activités en cours près de l'établissement ou dans la région, indiquer les renseignements utiles, par exemple : heures et jours d'ouverture, tarifs (NCN-B3.1)

Décrire une méthode simple. (NCLC 6)

- ❑ expliquer les exemptions de taxes et les remboursements pour étrangers (NCN-D2.2)

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- ❑ fournir les renseignements utiles au chef ou à l'ensemble du groupe, par exemple : directives pour accéder aux installations et aux chambres, procédure de manutention des bagages, emplacement du tableau d'information, restrictions (ex. : utilisation du téléphone) (NCN-D1.4)

Interaction avec une seule personne

Demander ou fournir de l'information sur les activités quotidiennes de routine (ex. : personnelle, famille, autres, travail). (NCLC 5)

- ❑ communiquer avec des clients à leur arrivée et à leur départ (CE-CV)
- ❑ solliciter des commentaires du client (NCN-A1.3)
- ❑ agir en bon coéquipier (ex. : demander de l'aide lorsque nécessaire) (NCN-A1.7)

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7)

- ❑ répondre aux questions avec précision ou prendre la responsabilité d'obtenir l'information exacte pour le client (NCN-A1.3)
- ❑ signaler l'équipement endommagé ou défectueux au superviseur (NCN-E1.1)

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)

- ❑ orienter les nouveaux employés (CE-ÉQU)
- ❑ assigner des tâches routinières à d'autres employés (CE-ÉQU)
- ❑ échanger avec les autres services, par exemple : s'informer auprès du service des ventes pour connaître les promotions et activités à venir, s'informer auprès du service de la restauration pour connaître les promotions spéciales en vigueur (ex. : plats du jour) (NCN-E4.3)

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- ❑ accueillir les groupes. Quand un groupe arrive : vérifier auprès du chef de groupe : le nombre de personnes à loger et les exigences particulières en ce qui a trait aux chambres; les tarifs; le mode de paiement utilisé et les directives de facturation; déterminer de quelle manière les frais accessoires seront payés (ex. : facturés à la note du groupe, facturés à chaque client; les renseignements relatifs aux repas (ex. : utilisation de bons, formules-repas) (NCN-D1.4)

Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec plusieurs personnes, pour coordonner l'exécution d'un travail d'équipe. (NCLC 9)

- ❑ renseigner d'autres employés ou leur enseigner comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)

Interaction avec plusieurs personnes

Participer avec quelques personnes à une réunion ou à un débat portant sur des questions familières non personnelles; exprimer son opinion, ses sentiments et ses convictions. (NCLC 6)

- ❑ assister aux réunions d'accueil et d'orientation (NCN-A1.9)
- ❑ communiquer avec leurs collègues pour échanger de l'information, discuter des problèmes et coordonner le travail (CE-CV)

Participer à une réunion ou à un débat portant sur une question familière abstraite. (NCLC 8)

- ❑ participer, au besoin, à des réunions du personnel pour discuter des politiques de l'hôtel et faire des suggestions visant à améliorer le service à la clientèle (CE-CV)
- ❑ participer à des discussions formelles sur les méthodes de travail ou l'amélioration des produits (CE-ÉQU)
- ❑ assister aux réunions et aux séances de formation du personnel (NCN-E4.3)

Exprimer ou analyser des opinions, des sentiments. (NCLC 8)

- ❑ *formuler des suggestions afin d'améliorer les méthodes de travail (CE-ÉQU)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître les indicateurs de difficulté de communication. (NCLC 3)

- ❑ *bien écouter : confirmer la compréhension du message (NCN-A2.4)*

Repérer dans un dialogue les éléments d'information explicites et implicites qui communiquent des compliments, des invitations, des offres, des intérêts particuliers, des goûts ou des préférences. (NCLC 5)

- ❑ *répondre aux plaintes des clients : écouter le client en faisant preuve d'empathie (NCN-B4.1)*

II. Instructions

Comprendre diverses instructions verbales concernant les tâches quotidiennes. (NCLC 5)

- ❑ *obtenir une autorisation par carte de crédit : suivre les directives du centre d'autorisation, s'il y a lieu (NCN-D1.2)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes, portant sur des tâches familières techniques ou non techniques. (NCLC 8)

- ❑ *déterminer le mode d'emploi (faire fonctionner l'équipement de bureau) : assister aux séances de formation, obtenir de l'aide du superviseur ou d'un coéquipier (NCN-E1.1)*
- ❑ *passer en revue les lignes directrices de l'établissement relatives à la sécurité, par exemple : participer aux exercices d'évacuation et aux sessions de formation sur les mesures d'urgence (NCN-F1.1)*

Intégrer plusieurs éléments d'un message verbal élaboré concernant une tâche ou une procédure familière complexe qui comporte plusieurs étapes et qui doit être exécutée dans un contexte exigeant et stressant. (NCLC 10)

- ❑ *suivre les procédures d'urgence en cas d'incendie : suivre les instructions de l'équipe d'urgence, aider à l'évacuation des lieux, répondre aux questions des clients (NCN-F1.2)*

III. Persuasion

Comprendre diverses instructions verbales concernant les tâches quotidiennes. (NCLC 6)

- ❑ *répéter les données pour vérifier les détails (NCN-E3.4)*
- ❑ *déterminer la nature de la plainte du client en obtenant des détails (ex. : heure, lieu) (NCN-B4.1)*

Évaluer la pertinence d'une suggestion ou d'une solution proposée. (NCLC 8)

- ❑ *participer, au besoin, à des réunions du personnel pour discuter des politiques de l'hôtel et faire des suggestions visant à améliorer le service (CE-CV)*

IV. Information

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

Compétence : Lecture

I. Textes d'interaction sociale

Extraire de l'information de notes personnelles, de courriels et de lettres. (NCLC 4)

- ❑ lire des documents télécopiés par des clients pour faire des réservations, en vérifiant que tous les renseignements nécessaires sont fournis (CE-LEC)

II. Instructions

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes portant sur une procédure établie. (NCLC 8)

- ❑ passer en revue les lignes directrices de l'établissement relatives à la sécurité, par exemple : lire le manuel de procédures (NCN-F1.1)
- ❑ lire le manuel fourni par le fabricant, utiliser l'équipement (ex. : clavier, imprimante) conformément aux directives du fabricant (NCN-E1.1) (NCN-E1.2)
- ❑ suivre le mode d'emploi propre à chaque appareil de bureau (ex. : télécopieur, radio-téléphone/système de recherche de personnes, ordinateur, machine à cartes d'accès électroniques, réseau téléphonique) (NCN-E1.1)
- ❑ nettoyer et entretenir l'équipement de bureau selon les directives communiquées (NCN-E1.1)

III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- ❑ consulter des annuaires afin de vérifier des adresses pour les clients de l'hôtel (CE-LEC)
- ❑ lire des listes produites par ordinateur pour attribuer les chambres aux clients. Les listes indiquent si les chambres sont libres ou occupées, ou si on est en train de les nettoyer; (quotidiennement) (CE-LEC)
- ❑ pour les chèques de voyages, personnels ou d'entreprise, s'assurer que : les signatures sur les chèques correspondent à celle figurant sur la pièce d'identité présentée; la date indiquée sur le chèque est exacte; le chèque est rédigé à l'ordre de l'établissement et accepté par ce dernier (NCN-E6.4)

Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 4)

- ❑ lire des notes de service pour obtenir de l'information : sur les nouveaux programmes destinés aux clients réguliers et la disponibilité de jeux sur ordinateur pour les enfants, par exemple (CE-LEC)
- ❑ passer en revue l'information en main, par exemple : visiteurs de marque (VIP) et clients ayant des besoins particuliers (NCN-E4.4)

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)

- ❑ consulter de l'information sur la disponibilité des chambres dans les systèmes informatisés de l'hôtel (CE-UD)
- ❑ consulter des calendriers d'événements pour répondre aux clients qui ont demandé des renseignements sur certains événements et certaines attractions (CE-UD)
- ❑ vérifier le programme des films et les journaux et fournir aux clients les renseignements demandés (CE-UD)
- ❑ passer en revue l'information en main, par exemple : visiteurs de marque (VIP) et clients ayant des besoins particuliers (NCN-E4.4)

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des conseils, des demandes et des spécifications. (NCLC 6)

- ❑ lire des calendriers de fonctions pour répondre aux questions des clients ou des visiteurs sur les heures et les lieux de réunions ou sur les fonctions sociales (CE-UD)
- ❑ lire des registres, au début de chaque quart, afin de s'informer des demandes spéciales, des groupes qui arrivent ou des questions à régler (CE-LEC)

Trouver deux ou trois éléments d'information dans des textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 6)

- ❑ *vérifier la politique d'annulation et informer le client des frais applicables, s'il y a lieu (NCN-C2.3)*
- ❑ *passer en revue l'information en main, par exemple : relevé des banquets prévus (NCN-E4.4)*
- ❑ *vérifier les relevés de non-concordance de l'état des chambres, remis par l'entretien ménager (NCN-E4.6)*
- ❑ *vérifier l'état des chambres hors service (ex. : consulter les rapports du service d'entretien) (NCN-E4.6)*

IV. Textes d'information

Textes d'information

Utiliser des documents de référence courants : dictionnaires, plans et graphiques, schémas. (NCLC 4)

- ❑ *utiliser des cartes routières pour indiquer aux clients divers lieux (CE-UD)*

Comprendre un texte descriptif ou narratif d'une page, de complexité moyenne, sur un sujet familier. (NCLC 6)

- ❑ *lire des bulletins d'information et des brochures pour fournir aux clients de l'information à jour sur les attractions et les événements touristiques (CE-LEC)*
- ❑ *au début du quart de travail : vérifier les mises à jours effectuées (ex. : disponibilité des chambres, ventes, avis affichés, journal de bord) (NOS-E4.2)*
- ❑ *lire les notes de service et consulter les babillards destinés au personnel (NCN-E4.3)*

Comprendre un graphique cyclique, un organigramme, un échancier ou un horaire. (NCLC 6)

- ❑ *consulter le tableau des disponibilités pour les dates demandées (NCN-C1.2)*

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- ❑ *comparer le nombre de réservations et de clients passés, présents et à venir, et noter les variations (CE-CAL)*

Comprendre les éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements sont présentés de façon non chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- ❑ *lire le manuel de formation, le guide de l'employé (NCN-A1.9)*

Bagage informationnel / Compétence en recherche

Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : Internet, bases de données de bibliothèque), si disponible, ou dans des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- ❑ *utiliser internet pour les clients : rechercher de l'information pour les clients (NCN-E2.3)*

Trouver plusieurs éléments d'information dans un document de référence électronique en ligne. (NCLC 8)

- ❑ *utiliser internet : connaître les sites Web concernant l'entreprise et/ou le tourisme en général (NCN-E2.3)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

Rédiger personnellement une courte lettre, une note ou un courriel pour transmettre une invitation, donner des nouvelles ou exprimer ses sentiments. (NCLC 5)

- envoyer des messages par courrier électronique à des clients (CE-INF)

II. Noter/reproduire de l'information

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

III. Messages d'affaires ou de services

Remplir des formulaires. (NCLC 5)

- préparer des bordereaux d'achat de services, courrier ou télécopieur par exemple, et les apposer sur les comptes des clients (CE-CAL)
- remplir des formulaires informatisés de réservation, en inscrivant des renseignements tels que le nom des clients, le nombre de chambres requises et les demandes spéciales (CE-RÉD)

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. (NCLC 5-6)

- objets trouvés : noter les détails de la découverte, dont : la date et le lieu de la découverte, ainsi que la description de l'objet; le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la personne qui a trouvé l'objet (NCN-E5.4)
- utiliser un logiciel de traitement de textes. Par exemple, ils préparent, au besoin, les télécopies contenant les renseignements demandés par les clients (CE-INF)

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6-7)

- remplir des rapports d'incident pour décrire les plaintes sérieuses ou les incidents importants comme un incendie dans une chambre (CE-RÉD)
- remplir des formulaires de réservation pour fins de traitement, en notant les renseignements personnels et financiers pertinents (CE-UD)
- remplir la fiche d'arrivée : inscrire les données de réservation et inclure les modifications nécessaires, obtenir la signature du client et tout autre renseignement utile (NCN-D1.2)
- mettre en lieu sûr les objets de valeur des clients : remplir une fiche d'enregistrement (NCN-E5.2)
- utiliser un logiciel de réservation pour l'arrivée des clients et pour préparer les notes d'hôtel à leur départ. Par exemple, inscrire les réponses ou souligner un choix (CE-INF)

Rédiger des notes pour transmettre des renseignements courants, faire des demandes, ou répondre à des recommandations ou à des avertissements. (NCLC 7)

- rédiger des documents à télécopier pour confirmer des réservations et répondre aux demandes concernant l'accessibilité aux fauteuils roulants (CE-RÉD)
- noter la plainte formulée et les mesures prises (NCN-B4.1)
- préparer des fiches de dépôt à la fin de leur quart (CE-CAL)
- rédiger, au besoin, des rapports pour expliquer les raisons pour lesquelles on a accordé à des clients un rabais ou une chambre gratuite (CE-RÉD)

Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)

- préparer des sommaires financiers (CE-INF)
- inscrire au journal de bord : les plaintes reçues et les correctifs nécessaires ou effectués, les problèmes liés à la facturation, à l'équipement et à la sécurité (ex. : restrictions d'accès aux clés) (NCN-E4.1)
- réagir aux urgences médicales et noter : le nom de la personne qui a signalé l'urgence; la date et l'heure du signalement; la nature du signalement; l'heure à laquelle l'équipe d'urgence a été appelée et l'heure de son arrivée; les détails de l'incident (NCN-F1.5)

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- tenir des registres afin de transmettre des informations aux collègues du prochain quart (CE-RÉD)

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :

Joindre l'organisme suivant :

Niveaux de compétences linguistique canadiens ou
Analyse linguistique des professions

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
400 - 294 rue Albert
Ottawa (Ontario) K1P 6E6
Tél. : (613) 230-7729
Télec. : (613) 230-9305
Courriel : info@language.ca

Normes de compétence nationales de l'industrie du
tourisme

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
151, rue Slater, bureau 608
Ottawa (Ontario) K1P 5H3
Tél. : (613) 231-6949
Télec. : (613) 231-6853
Courriel : cthrc@cthrc.ca

Profils des compétences essentielles

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Division de l'information sur les compétences
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
112, rue Kent, édifice B, 21^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0J9
http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens
400 - 294 rue Albert
Ottawa (Ontario) K1P 6E6
Tél. : (613) 230-7729
Télec. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006